

# Villkor kundlöfte privat

## Västerbergslagens Elnät AB

### Allmänt

Västerbergslagens Elnät AB:s kundlöfte är inte avtalsvillkor utan ett frivilligt och ensidigt åtagande som går utöver våra skyldigheter enligt de allmänna avtalsvillkoren som tillämpas inom elbranschen. Därför förbehåller vi oss också rätten att ändra och/eller avsluta vårt kundlöfte. Ändringar i gällande kundlöfte aviseras på [vbenergi.se](http://vbenergi.se) minst en månad innan ändringen träder i kraft.

Kundlöftet gäller enbart för de kunder som är anslutna till Västerbergslagens Elnät AB:s lokalnät, har giltigt nätavtal och som har fullföljt sina åtaganden enligt avtalet, alternativt har fullföljt sina åtaganden som blivande kund.

### Kundlöftets förhållande till andra regleringar

Västerbergslagens Elnät AB:s kundlöfte inskränker inte kunds rättigheter som framgår av författning, avtalsvillkor eller rättspraxis.

### Kundlöftets förhållande till kund och anläggning

Kundlöftet är, då det är tillämpligt, knutet till specifik anläggning. Kundens rätt till kompensation knyts till anläggning genom giltigt avtal/abonnemang för anläggningen.

### Definition av elavbrottstid

En kund har rätt till avbrottsersättning enligt kundlöfte om elöverföringen avbryts i en eller flera faser under en sammanhängande period om minst fyra timmar.

### Kompensation och moms

Kompensation i enlighet med vårt kundlöfte sker genom avdrag på en kommande elnätsfaktura alternativt separat utbetalning inom sex månader från det att villkoren för kundlöftet är uppfyllt. Kompensationsbelopp för privatkunder inkluderar lagstadgad moms.

### Kompensation och energiskatt

Kompensation i enlighet med vårt kundlöfte beräknas utifrån den beräknade årliga nätkostnaden exklusive energiskatt.

### Utebliven kompensation

Om kund anser sig vara berättigad till kompensation i enlighet med kundlöftet men inte fått kompensation, ska kund anmäla detta till oss inom 12 månader från det att villkoren för löftet är uppfyllt för att behålla sin rätt till kompensation.

### Kundlöftets giltighet

Rätten till kompensation gäller endast kund som enligt Ellagen är elanvändare samt är ansluten till Västerbergslagens Elnät AB:s elnät. Med elanvändare avses de konsumenterna som tar ut el för sin egen förbrukning.

Kompensation utges inte till kund som var frånkopplad då avbrottet påbörjades. För kund med förfallna fordringar kan dessa fordringar kvittas mot kompensationen och det utbetalda beloppet därmed reduceras alternativt utgå. Denna möjlighet till kvittning gäller inte tvistiga fordringar.

Kund har inte rätt till kompensation om avbrottet beror på kundens försummelse eller om avbrottet gjorts för att vidta åtgärder av elsäkerhetsskäl, eller för att upprätthålla god drift- och leveranssäkerhet. Kunden har inte heller rätt till kompensation om avbrottet ligger

utanför vårt kontrollansvar eller om avbrottet beror på fel i stamnätet. Kompensation utgår inte vid planerade elavbrott.

Kompensationen får jämkas om arbetet med att få igång överföringen av el har försenats för att inte utsätta arbetstagarna i fält för betydande risker.

Kompensationen hindrar inte en kund från att få skadestånd för eventuella skador i samband med elavbrott. Rätten till skadestånd är reglerad i Ellagen. Kundlöfteskompensationen jämkas vid ett skadestånd som utbetalas på grund av samma elavbrott likt lagstadgad avbrottsersättning. Vid minst 12 timmars avbrott utgår enbart avbrottsersättning enligt Ellagen (dvs. man får inte både kompensation enligt kundlöftet och lagstadgad avbrottsersättning).

### Kundlöftet gäller inte:

- Då kund själv orsakat elavbrott.
- Vid planerade elavbrott.
- Vid brister på och inom egen anläggning samt felaktigt installerade och/eller inte godkända elapparater.
- Om de nu gällande allmänna avtalsvillkoren inte är uppfyllda.
- Om fullgörandet väsentligt försvåras till följd av hinder som VB Elnät inte råder över. Som hinder räknas krig, myndighetsbeslut, störningar i allmänna transportväsendet, extrema väderleksförhållanden eller annan händelse av exceptionell karaktär som väsentligt inverkar på kundlöftets fullgörande och som vi inte kunnat förutse och vars menliga inverkan vi inte rimligen kunnat undanröja.